BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan jenis kuantitatif yakni suatu jenis penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka statistik.[70] Dalam ilmu statistik, angka-angka merupakan simbol atau pernyataan verbal atas peristiwa atau objek yang dipaparkan.[71] Dalam penelitian kuantitatif menjunjung tinggi objektivitas dan keseragaman. Data kuantitatif berupa respon yang diberikan responden yang tampak dan dapat diukur.[72] Dalam penelitian ini, peneliti mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan analisis korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel yaitu variabel bebas (*independet*) dan variabel terikat (*dependent*) dan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independet*) dan variabel terikat (*dependent*)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada di PT. UDB (Usaha Desa Bersama) merupakan lembaga keuangan yang berdiri selama 5 tahun. PT. UDB ini berada di Jl. Raya Puhsarang No.1 Kec. Semen Kab. Kediri.

---

[70] Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), 30.
[71] Mundir, *Statistika Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 2.
[72] Purwanto, *Statistika untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 41.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai suatu perkumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda atau ukuran ketertarikan dari suatu hal yang menjadi perhatian. Atau populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen (unit atau individu) sejenis yang dapat dibedakan menjadi obyek penelitian kemudian ditarik kesimpulannya.[73] Berdasarkan data konsumen di PT. UDB Semen Kediri selama tahun 2018 periode bulan Januari sampai bulan Juli 2018 yang fluktuatif berkisar 100 hingga 300 nasabah tiap bulannya dan tidak pasti setiap harinya maka dapat disimpulkan populasi dalam penelitian ini tidak terhingga.

2. Sampel

Sampel adalah bagian (sebagian kecil) dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki atau suatu porsi atau bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian.[74] Pada penelitian ini, nasabah yang menjadi sampel adalah nasabah yang sedang melakukan transaksi di PT. UDB Semen Kediri.

Penentuan sampel menggunakan metode *probability sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.[75] Teknik pengambilan sampel dengan

[73] Zuraidah, *Statistika Deskriptif* (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011), 26.
[74] Ibid., 26-27.
[75] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 75.

simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya atau tidak terhingga menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:[76]

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

z : skor z pada kepercayaan 5% (1,96)

P : maksimal estimasi = 0,5

d : *alpha* (0,1) atau *sampling eror* = 10%

Berdasarkan ketentuan di atas, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1{,}96^2 . 0{,}5(1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$= 96{,}04 \; dibulatkan \; menjadi \; 96$$

Dengan demikian jumlah sampel minimal dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala yang dipersoalkan yang membedakan satu unsur populasi dengan unsur yang lain.[77] Variabel penelitian adalah suatu

[76] Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997), 2.
[77] Purwanto, *Statistika untuk Penelitian*, 18.

atribut yang sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.[78] Berkaitan dengan penelitian ini, variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X).
2. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.[79] Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan nasabah (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penentuan pengukuran variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X) atau *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima atau peroleh.[80]
2. Kepuasan nasabah (Y) merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah,

[78]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 59.
[79]Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, 57.
[80]Parasuraman A. Valerie, *Delivery Quality Service*, 162.

sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.[81]

Tabel 3.1
Operasional Variabel X

Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Kualitas Layanan (X)	*Reliability*	Kemampuan dalam melayani nasabah secara andal dan akurat
	Responsiveness	Respon atau kesigapan dalam membantu nasabah secara cepat dan tepat
	Assurance	Kepercayaan yang dirasakan nasabah terhadap jasa yang ditawarkan
	Empathy	Kepedulian dan perhatian kepada nasabah
	Tangibles	Penampilan dan fasilitas fisik yang ditampilkan

Sumber: Indikator kualitas pelayanan menurut Skripsi Ignatius Angga Prasetya Primadiawan (2018)

Tabel 3.2
Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Kepuasan nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian antara produk yang diharapkan dengan yang dirasakan
	Minat berkunjung kembali	Kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan transaksi ulang
	Kesediaan merekomendasikan	Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain

Sumber: Indikator Fandy Tjiptono Prinsip-prinsip Total Quality Service (2000).

F. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.[82]Data primer dari penelitian ini adalah penyebaran angket kepada responden atau

[81]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* Edisi III, 24.
[82]Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), 73.

nasabah di PT. UDB Semen Kediri yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri. Selain kuesioner, data primer juga diperoleh dari penjelasan dan keterangan dari Pimpinan PT. UDB Semen Kediri.

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Tujuan dari observasi yaitu untuk memperoleh dan mengambil sejumlah data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui pengamatan langsung. Dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa di PT. UDB Semen Kediri.

2. Angket (Kuesioner)

   Kuesioner yaitu satu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh nasabah di PT. UDB Semen Kediri sebagai responden. Cara pengumpulan data ini dipilih dengan harapan bahwa peneliti atau pihak yang berkepentingan melalui jawaban responden mampu memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mempunyai derajat keakuratan yang

tinggi.[83]Dalam penelitian nantinya angket yang akan digunakan adalah angket kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sistem tertutup yang memuat atau menyediakan jawaban sehingga responden tinggal memilihnya. Jawaban yang terdapat dalam kuesioner penelitian yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), Kurang Setuju (KS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Untuk mengolah data yang berbentuk kuesioner, skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala.

Menurut Kinnear, Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Responden diminta mengisis pernyataan dalam jumlah kategori tertentu atau memasukkan kategori 'tidak tahu'.[84]

Tabel 3.3
Skala Likert

Kriteria Penilaian	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

[83]Purbayu. B. S dan Muliawan H, *Statistika Deskriptif dalam Bidang ekonomi dan Niaga* (Jakarta:Erlangga, 2007), 16.
[84]Umar Husein, *Riset Pemasaran &Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 137.

H. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterprestasikan.[85] Dalam prosedur analisis data, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan, yaitu:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

   Pemeriksaan data merupakan pengecekan dan pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. Tahap ini bertujuan untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan. Kekurangan data dapat dilengkapi dengan mengumpulkan data ulang.

2. Pembuatan kode (*coding*)

   Pembuatan kode merupakan proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk pada data yang akan dianalisis. Kode diberikan untuk semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori atau kelompok.

3. *Scoring*

   Scoring adalah pemberian skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar

[85] Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut:

a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
b. Setuju (S) diberi skor 4
c. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
e. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

4. Penyusunan tabel (tabulasi)

Tabulasi merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan penelitian. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun komputer.

5. *Processing* (proses)

Processing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.[86] Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 21 dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian apabila telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan cara menguji validitas yaitu dengan

[86]Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , 171.

mengukur korelasi antara butir-butir pernyataan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.[87]

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1) Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2) Jika r hitung <r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) atau r negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel.[88]Reliabilitas merupakan indeks yang menujukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan SPSS versi 24. Kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas adalah:[89]

1) Jika $nilai_{hitung}$ lebih besar dari taraf signifikan (α) = 0,6 maka angket dinyatakan reliabel.

[87]Prabu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Exel dan SPSS* (Yogyakarta: AndiOffset, 2005), 247-248.
[88]Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsof Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005) 251.
[89] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariative dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP, 2005),129.

2) Jika $nilai_{hitung}$ lebih kecil dari taraf signifikan (α) = 0,6 maka angket dinyatakan tidak reliabel.

c. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik *univariate* seperti mean, median, modus, standar deviasi, variasi, dan lain-lain. Dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. data yang diperoleh kemudian dideskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri.

d. Analisis korelasi *pearson product moment*

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval dan rasio.[90] Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut:

1) Membuat tabel penolong
2) Menghitung nilai r

Rumus :

$$r = \frac{n\sum xy - \left(\sum x\right)\left(\sum x\right)}{\sqrt{\left\{\left(n\sum x^2\right) - \left(\sum x\right)^2\right\}\left\{\left(n\sum y^2\right) - \left(\sum y\right)^2\right\}}}$$

Keterangan:

r : Korelasi PPM

[90] Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

n : Jumlah Sampel

x : Variabel bebas (kualitas pelayanan)

y : Variabel terikat (kepuasan nasabah)

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	**Interpretasi**
0,00-0,199	Antara variabel x dan y terdapat hubungan tetapi sangat lemah sekali, sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0,20-0,399	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang lemah atau rendah.
0,40-0,599	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang sedang atau cukup.
0,60-0,799	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang kuat.
0,90-1,000	Antara variabel x dan terdapat hubungan yang sangat kuat.

Sumber: Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta 2013), 136.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data populasi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas, dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.[91]

[91]Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, 160.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan dasar-dasar analisis:[92]

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

c. Uji autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara faktor pengganggu yang satu dengan yang lainnya.[93] Tes *Durbin Watson* dapat digunakan untuk ada tidaknya autokorelasi. Metode *Durbin Watson* merupakan metode yang banyak digunakan untuk mendeteksi masalah autokorelasi. Kriteria pengujuan *Durbin-Watson* menurut Imam Gunawan di tampilkan pada tabel berikut:[94]

[92]Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariative dengan Program SPSS,*105
[93] Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum* (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), 180.
[94]Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 101.

Tabel 3.5
Kriteria Pengujian *Durbin Watson*

Durbin Watson	**Simpulan**
<1,10	Ada autokorelasi
1,10 s.d. 1,54	Tanpa simpulan
1,55 s.d. 2.46	Tidak ada autokorelasi
2,46 s.d. 2,90	Tanpa simpulan
>2,91	Ada autokorelasi

7. Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model persamaan analisis regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kepuasan nasabah)

a : nilai konstanta

X : Variabel bebas (kualitas pelayanan)

b : koefisien regresi

8. Pengujian hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.Uji signifikasi ini berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi *Pearson Product Moment* tersebut diuji dengan Uji Signifikasi:[95]

[95]Riduwan, *Metode dan Teknik.*, 137.

a. Dengan rumus: $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Dimana:

t = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

b. Dengan kaidah pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka tolak Ho artinya signifikan dan

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka terima Ho artinya tidak signifikan

9. Uji determinasi (*adjusted* R^2)

Koefisien determinasi (R *Square*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 1, berarti pengaruh variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan pengaruh variabel dependen. Jika nilai *Adjusted* R^2 berkisar antara 0 sampai 1, berarti semakin kuat kemapuan variabel independen dapat menjelaskan pengaruh variabel dependen.[96]Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas X (kualitas) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan). Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien *diterminan* sebagai berikut.[97]

[96]Iman Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, 87.
[97]Riduwan, *Metode dan Teknik.* 136.

$$KP = r^2 x\ 100\%$$

Dimana :

KP = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien korelasi

Untuk menjelaskan aplikasi ini bisa dengan menggunakan program SPSS 21.